



TÍTULO DE LA PONENCIA

Dificultades en el acceso al trabajo de campo en investigaciones cualitativas y cuantitativas: Reflexiones acerca de experiencias en el Estado de Hidalgo.

MEMORIA

XII Foro de Investigación:
Congreso Internacional de Contaduría,
Administración e Informática

ÁREA DE INVESTIGACIÓN

TEORÍAS DE LA ADMINISTRACIÓN Y DE LA ORGANIZACIÓN

Doctor en Ciencias de Gestión

Brenda Marcela Briones Rodríguez

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Instituto de Ciencias Económico Administrativas

Carretera Pachuca – Tulancingo km. 4.5

Tel.: (01771) 71 720 00, ext. 6202

Correo electrónico: brendabriones@hotmail.com

Doctor en Ciencias de Gestión

Víctor Gabriel Sánchez Trejo

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Instituto de Ciencias Económico Administrativas

Carretera Pachuca – Tulancingo km. 4.5

Tel.: (01771) 71 720 00, ext. 6202

Correo electrónico: vgst@hotmail.com

Maestro en Administración

Blanca Cecilia Salazar Hernández

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Instituto de Ciencias Económico Administrativas

Carretera Pachuca – Tulancingo km. 4.5

Tel.: (01771) 71 720 00, ext. 6202

Correo electrónico: bcsalazar@hotmail.com

Dificultades en el acceso al trabajo de campo en investigaciones cualitativas y cuantitativas: Reflexiones acerca de experiencias en el Estado de Hidalgo.

Resumen

Este trabajo tiene como objetivo comprender la incertidumbre y la falta de interés por parte de los dirigentes y/o propietarios en el momento de realizar proyectos de investigación que apliquen metodologías de investigación tanto cualitativas como cuantitativas en las ciencias administrativas. A través de la experiencia vivida en diferentes proyectos de investigación describiremos las diferentes dificultades encontradas en la etapa de colecta de datos, desde el contacto con la empresa hasta la obtención real y completa de la información. Estas dificultades son internas, referentes al comportamiento del empresario; y externas, generadas por las instituciones de gobierno, universidad y sector empresarial.

A partir de la reflexión y de la descripción realizada, presentamos una serie de mecanismos empleados para limitar estas barreras en el acceso al trabajo de campo, durante los proyectos de investigación referidos, así como la proposición de otros que podrían aportar efectos favorables a la investigación.

Introducción

El interés de este artículo porta sobre un fenómeno en la investigación en ciencias administrativas, que no es nuevo ni desconocido, cuya naturaleza merece ser analizada para encontrar soluciones. Nos referimos a las dificultades en el momento de acceder a la información organizacional tanto en investigaciones cualitativas como cuantitativas. La organización y sus individuos se convierten en una fuente de cuestionamientos y de problemáticas que son objeto de investigación para las ciencias administrativas. La necesidad de recolectar datos para validar las hipótesis de investigación lleva a los investigadores a elaborar estrategias de acceso a la realidad de estas organizaciones, sin embargo, a la hora de presentarse ante ella, la posibilidad de encontrar obstáculos para la obtención de información es amplia y constante.

Diversas razones pueden ser eludidas a esta realidad; por un lado, al interior de la organización el dirigente vive contentado en sus actividades y preocupaciones por lo que cualquier perturbación de agentes externos, sin relación directa con su actividad productiva, es asimilado como una intromisión y una pérdida de tiempo. Además, existe muy seguido un celo significativo ante el compartimiento de información de la organización por motivos de seguridad (ante robos o por la competencia) y precaución (ante instituciones como SHCP o IMSS).

Por otro lado, al exterior a la empresa existen factores como la ausencia de bases de datos empresariales confiables y actuales, la poca cultura de la investigación o la ignorancia de sus aportaciones¹ que se constituyen en limitantes al momento de elaborar una muestra objetiva.

La reflexión realizada en este artículo se deriva de la experiencia de dos tesis doctorales y un proyecto de investigación, ambos realizados en el Estado de Hidalgo. En los dos primeros casos se aplicó una metodología cualitativa de investigación-intervención con la finalidad de observar de manera mas profunda la realidad del objeto de estudio. En el caso del proyecto de investigación, en fase de tratamiento de la información, se está aplicando una metodología cuantitativa descriptiva. Estos trabajos de investigación nos permiten analizar, desde un enfoque cualitativo de estudio de caso, cuales son las principales problemáticas observadas y al mismo

¹ Los investigadores también tienen un papel importante en este punto ya que en muchas ocasiones las investigaciones se vuelven muy abstractas, alejadas de la realidad concreta de las organizaciones o simplemente no son comunicadas a los interesados (PATUREL R., SAVALL H. 2001).

tiempo proponer herramientas que permitan a otras investigaciones de la misma naturaleza acceder de manera más oportuna a la organización.

Es importante aclarar que el objetivo de este artículo no es cuestionar la validez o invalidez de uno u otro método de investigación. Por el contrario, nuestro interés se limita en mostrar los problemas que se tuvieron en estos métodos y en proponer posibles soluciones que favorezcan la obtención de datos más objetivos y actuales para la generación de conocimientos válidos en ciencias administrativas.

Importancia de la investigación en las ciencias administrativas

Las ciencias administrativas tienen su origen en las organizaciones, a partir de sus cuestionamientos y sus dificultades de la acción (Hatchuel², 2001:16) y cuyos trabajos de investigación tienen por objetivo describir, explicar y comprender la realidad de las empresas y de las organizaciones. Por lo tanto, el objeto de estudio, en las ciencias administrativas es inmaterial y complejo ya que estudia “la acción colectiva” (Hatchuel³, 2000) que los miembros de las organizaciones crean. Por esta razón, se considera que las ciencias administrativas son ciencias de la acción, de la complejidad, de la singularidad (Wacheux⁴, 1996) o de la concepción (David⁵, 2000a), es decir de elaborar nuevas formas de hacer por parte de los actores.

En concreto, la finalidad de la investigación en ciencias administrativas se divide en dos vertientes (Savall, Zardet⁶, 2004): una *utilidad práctica* que permite responder a las preocupaciones operacionales de los actores para que ellos puedan comprender su realidad; una *utilidad académica* que permite la formulación o acumulación de nuevos conocimientos (conceptos, métodos, herramientas) que permitan evolucionar las prácticas de gestión. Además, debe de contar con las siguientes características (Paturel, Voyant⁷, 2004):

- abordar a las organizaciones y analizar su desempeño (a diferencia de la sociología);

² HATCHUEL A. (2001), « Quel horizon pour les sciences de gestion? Vers une théorie de l'action collective », *in* DAVID A. et al. (coord.), *Les nouvelles fondations des sciences de gestion*, Paris : FNEGE, pp. 7-43.

³ HATCHUEL A. (2000), « Quel horizon pour les sciences de gestion? Vers une théorie de l'action collective », *o. cit.*

⁴ WACHEUX F. (1996), *Méthodes qualitatives et recherche en Gestion*, Paris : Economica, 290 pages, p. 14,22.

⁵ DAVID A. (2000a), « Logique, épistémologie et méthodologie en sciences de gestion : trois hypothèses revisitées », *in* DAVID A., HATCHUEL A., LAUFER R. (coord.), *Les nouvelles fondations des sciences de gestion*, Paris : FNEGE, 216 pages, pp. 83-109.

⁶ SAVALL H., ZARDET V. (2004), *Recherche en Sciences de Gestion : Observer l'objet complexe : Approche Qualimétrique*, Paris : Economica, 432 pages.

⁷ PATUREL R., VOYANT O. (2004). Noblesse et intérêt du métier de chercheur, *Colloque: Traversée des frontières entre méthodes de recherche qualitatives et quantitatives*, actes du colloque, Lyon, France.

- buscar una entrada al interior de las organizaciones (a diferencia de los economistas, que son observadores externos de las organizaciones);
- descubrir herramientas de diagnóstico para seguir la evolución de las organizaciones;
- corresponder a una demanda social relativamente expresada;
- dirigirse a un conjunto de conocimientos que puedan ser cuasi-inmediatamente explotados por los actores de las organizaciones;
- utilizar diferentes cuerpos teóricos específicos de otras disciplinas.

Con estas acciones es posible responder a los problemas prácticos de los actores y a las preocupaciones teóricas del investigador (Allard-Poesi, Perret⁸, 2003:108), generando conocimientos científicos y útiles en la acción (Hatchuel⁹, 2000; Moisdon¹⁰, 1984).

A partir de estas particularidades, los investigadores se distinguen generalmente de otros investigadores en ciencias sociales por su capacidad para formular problemas teóricos y prácticos que los practicantes, empresas y organizaciones enfrentan. De ahí la importancia y necesidad de observar la realidad, de acceder a la empresa. Sin embargo, diversos motivos han originado que los dirigentes no perciban los beneficios de una investigación, lo que ha llevado a otorgar una interrogante a la figura del investigador y de sus objetivos.

Metodologías de investigación para acceder al trabajo de campo

Existen tres métodos de investigación que orientan al investigador y que le permiten asegurar que los resultados construidos sean válidos, legítimos y de carácter acumulable¹¹. Estos son los métodos cualitativos, cuantitativos y mixtos¹². Su selección depende del posicionamiento epistemológico que el investigador pretende desarrollar, de la selección del método y de las técnicas de investigación que va a utilizar para construir su investigación, de la validación de los resultados y de la naturaleza de los conocimientos que pretende producir y generalizar. Por lo tanto, la

⁸ ALLARD-POESI F., PERRET V. (2003). La recherche-action, *in* GIORDANO Y., (coord.), *Conduire un projet de recherche : une perspective qualitative*, Paris : EMS, 318 pages, pp. 85-132.

⁹ HATCHUEL A., (2000). « Quel horizon pour les sciences de gestion? Vers une théorie de l'action collective », *in* DAVID A. et al. (coord.), *Les nouvelles fondations des sciences de gestion*, Paris : Vuibert, pp. 7-43.

¹⁰ MOISDON J.C. (1984), « Recherche en gestion et intervention », *Revue Française de Gestion*.

¹¹ THIETART R.-A. (coll.). (1999). *Méthodes de recherche en management*, Paris : Dunod, 535 pages.

¹² El método mixto no es abordado en éste artículo pero su definición consiste en una integración de los aspectos positivos de los métodos cualitativos y cuantitativos tratando de limitar sus desventajas.

naturaleza de los datos obtenidos en el trabajo de campo tendrá una relación directa con la metodología seleccionada por el investigador.

El campo de investigación, o terreno de observación científica (Savall, Zardet¹³, 2004), constituye, después de la selección de la metodología, una opción relevante para la objetividad de los conocimientos generados. Esta importancia que se le da al terreno confirma la particularidad de las investigaciones en ciencias administrativas, al colocar solamente al centro de los objetos de investigación los problemas y las situaciones de gestión, tomando en cuenta sus contingencias y sus evoluciones (Martinet *in* Noguera, Moulette¹⁴, 2004). El terreno de observación científica es un elemento importante para la producción de conocimientos científicos, el cual es a la vez un lugar de ingeniería (concepción de modelos y herramientas de gestión) y una fuente de teorías fundadas (lo que la concepción y la implantación de herramientas descubren sobre el funcionamiento de las organizaciones); esto enriquece los conocimientos teóricos en ciencias de gestión (David¹⁵, 2000b).

Para poder exponer los fundamentos de nuestra reflexión presentaremos en dos apartados, la descripción teórica, el desarrollo del trabajo de investigación y las dificultades encontradas para realizar investigaciones cualitativas y cuantitativas, en ciencias administrativas.

a) Metodologías cualitativas

Los métodos cualitativos tienen como objetivo aproximarse al objeto de estudio, acceder al campo de lo real, buscando penetrar la caja negra de las organizaciones con la intención de comprender su realidad más que “validar algunas hipótesis que contienen un número pequeño de variables” (Savall, Zardet¹⁶, 2004). Este tipo de métodos permiten estudiar profundamente el objeto de investigación, comprendiendo el ¿por qué? y el ¿cómo? de los eventos en situaciones concretas, aceptando las especificidades del contexto (Wacheux¹⁷ 1996, Sampieri¹⁸, 2006).

¹³ SAVALL H., ZARDET V. (2004), *Recherche en Sciences de Gestion : Observer l'objet complexe : Approche Qualimétrique*, op. cit.

¹⁴ NOGUERA F., MOULETTE P. (2004). Une méthode de recherche et d'observation in situ en sciences de gestion : cas de la recherche expérimentation, ISEOR-AOM, *Colloque: Traversée des frontières entre méthodes de recherche qualitatives et quantitatives*, actes du colloque, Lyon, France.

¹⁵ DAVID A., 2000b, « La recherche-intervention, cadre général pour la recherche en management ? », in DAVID A., HATCHUEL A., LAUFER R. (coord.), *Les nouvelles fondations des sciences de gestion*, Paris : FNEGE, pp. 193-213.

¹⁶ SAVALL H., ZARDET V. (2004), *Recherche en Sciences de Gestion : Observer l'objet complexe : Approche Qualimétrique*, op. cit.

¹⁷ WACHEUX F. (1996), *Méthodes qualitatives en recherche en gestion*, Paris : Economica, 290 pages, p. 19.

¹⁸ SAMPIERI R., BAPTISTA L., COAUT P. (2006). Metodología de la investigación, México, McGraw-Hill, 1998. 4a. ed.

La riqueza de la observación directa o la racionalidad producida a través de la interacción con los actores, dentro de este tipo de métodos, favorece la producción de conocimientos científicos innovadores como la proposición de herramientas de gestión, la transformación de los comportamientos de los actores o la aplicación de nuevas prácticas de decisión (Sánchez, Briones¹⁹, 2007). De ésta manera, las metodologías cualitativas tienen un carácter exploratorio, y su justificación de entrar en una empresa es el de proponer nuevos conceptos y herramientas de gestión comprendiendo de manera más amplia los fenómenos organizacionales o formulando nuevas teorías o modelos.

Para analizar las dificultades en métodos cualitativos basaremos nuestras percepciones en la aplicación del método de investigación-intervención realizado en 4 PyMEs del Estado de Hidalgo. Estos trabajos de investigación fueron realizados durante un periodo de 3 años como parte del protocolo de investigación doctoral. El cuadro 1 nos muestra el nivel de interacción realizado entre el interventor y los actores de la organización en dos empresas.

Cuadro 1. Interacción investigador-empresa A y B

Indicador	Empresa A	Empresa B
Personas entrevistadas	54 personas	58 personas
% de personal entrevistado	65 %	100 %
Número de entrevistas	90 entrevistas	50 entrevistas
Tiempo en la empresa	200 horas aproximadamente	190 horas aproximadamente

Dentro de las dificultades que encontramos en este tipo de metodología podemos citar (Briones, Sánchez²⁰, 2004):

- una falta de interés de los empresarios invitados. De 45 propuestas de investigación enviadas 6 solicitaron información adicional y sólo 4 aceptaron. Pero tiempo después, dos empresas rechazaron la solicitud alegando problemas organizacionales.
- un rechazo de investigaciones a largo plazo por la inversión de tiempo requerida para realizar la concepción, implantación y evaluación de las acciones, esto dificulta a los directores establecer compromiso a mediano y largo plazo.

¹⁹ **SANCHEZ TREJO V., BRIONES RODRÍGUEZ B.** (2007). La utilidad de los métodos de investigación cualitativa en el estudio de la problemática de la PyME, Memoria en extenso, 2do. Congreso sobre metodologías de investigación, Université Jean Moulin-ISEOR-Academy of Management, Lyon, Francia.

²⁰ **BRIONES B., SÁNCHEZ V.** (2004), Análisis de las dificultades en la aplicación de Metodologías de investigación cualitativas en países en desarrollo: Caso México, ISEOR-AOM, *Colloque: Traversée des frontières entre méthodes de recherche qualitatives et quantitatives*, actes du colloque, Lyon, p. 523-535.

- los dirigentes no aceptan fácilmente que una persona externa entreviste a su personal y difícilmente proporcionan información sobre ciertos aspectos: financieros, contables, legales y condiciones de trabajo.
- en investigaciones a mediano-largo plazo es común que se presenten eventos inesperados (despidos o promociones, cambios de estrategia...) que modifican las actividades programadas (Girin²¹, 1989). Esta situación demanda al investigador una capacidad para reestructurar inteligentemente sus observaciones y las actividades del proyecto.
- los participantes no tienen siempre los medios necesarios para aprovechar los aportes científicos, porque la investigación llega a tener un carácter de abstracción elevado en relación a lo que los actores saben y necesitan (Noguera, Moulette²², 2004).
- los actores de las empresas tienen dificultad para materializar lo inmaterial, es decir no perciben los efectos de las acciones ejecutadas por la investigación (Plane²³, 2003). En consecuencia, los dirigentes no pueden percibir los grados de formalización y de contextualización generados por implementar conceptos y/o herramientas de gestión (David²⁴, 2000b). Esta situación ocasiona a su vez, que se presenten frecuentemente periodos de desmotivación o de abandono debido a la complejidad de las acciones de cambio y a los periodos largos que los actores deben esperar para percibir los efectos.
- Wacheux²⁵ (1996) considera además que otra causa de estos comportamientos es que a los dirigentes no les agrada que una persona externa observe su funcionamiento y cuestione sus prácticas.

b) Metodologías cuantitativas

Este tipo de métodos tiene, sin contestación alguna, una supremacía dentro de las ciencias administrativas y nos permiten “probar relaciones simples y lineales...entre un

²¹ GIRIN. (1989) citado por BAUMARD P., IBERT J. (1999). « Quelles approches avec quelles données ? » *in* THIETART R.-A. (coll.), *Méthodes de recherche en management*, Paris : Dunod, 535 pages, pp. 82-103.

²² NOGUERA F., MOULETTE P. (2004). Une méthode de recherche et d'observation in situ en sciences de gestion : cas de la recherche expérimentation, *op. cit.*

²³ PLANE J.-M. (2003). *Management des organisations : théories, concepts, cas*, Paris : Dunod, p. 198,199.

²⁴ DAVID A. (2000b). « La recherche-intervention, cadre général pour la recherche en management ? », *op.cit.* p. 204,205.

²⁵ WACHEUX F. (1996), *Méthodes qualitatives en recherche en gestion, op. cit.*, p. 189,190.

número limitado de variables de una muestra” (Savall, Zardet²⁶, 2004). Para Sampieri²⁷ (2006), este tipo de enfoques busca establecer “patrones de comportamiento y probar teorías” usando el análisis estadístico y la medición numérica.

Las metodologías cuantitativas ofrecen un sistema de indicadores de medición que permiten reducir la subjetividad y facilitan las operaciones de agregación y comparación de los elementos que integran al objeto de estudio (Savall, Zardet²⁸, 2004). Su principal ventaja es la importancia que otorga a la validez externa, a través de la generalización y la réplica, de los resultados obtenidos en otras muestras u organizaciones (Thiétart²⁹, 1999) a diferencia de los métodos cualitativos cuyos resultados se fundamentan en un número de casos limitados.

Para el estudio de este tipo de métodos nos basaremos en un proyecto de investigación que analiza las MiPyMEs en el Estado de Hidalgo para describir un perfil general, a través de una muestra de 361 empresas. Este proyecto se encuentra en la fase de colecta de la información. Para este artículo se entrevistó a 21 personas (entre investigadores y jóvenes investigadores en proceso de formación) que participaron en la colecta de la información a través de entrevista directa con el empresario³⁰, y se les encuestó sobre 3 variables, como lo muestra el cuadro 2.

Cuadro 2. Variables de evaluación del trabajo de campo³¹

Dificultades	Facilidades	Dispositivo de contacto con la empresa
Empresa inexistente según el directorio	Atención inmediata	Directorio de empresas
Concertar citas		
Cancelación de citas	Interés en el proyecto	Visita directa
Citas postpuestas		
Larga espera en la empresa	Amabilidad por parte del empresario	Por conocimiento personal
Desinterés del entrevistado en la		

²⁶ SAVALL H., ZARDET V. (2004), *Recherche en Sciences de Gestion : Observer l'objet complexe : Approche Qualimétrique*, op. cit.

²⁷ SAMPIERI R., BAPTISTA L., COAUT P. (2006). Metodología de la investigación, op. cit.

²⁸ SAVALL H., ZARDET V. (2004), *Recherche en Sciences de Gestion : Observer l'objet complexe : Approche Qualimétrique*, op. cit.

²⁹ THIETART R.-A. (coll.). (1999). *Méthodes de recherche en management*, op. cit.

³⁰ Al momento de aplicar este ejercicio las 21 personas participantes habían entrevistado a 205 de 361 empresas, es decir el 57 % de la muestra.

³¹ Las variables *dificultades* y *facilidades* se evaluaron en una escala de 3 opciones: 1 pocas veces, 2 regularmente y 3 casi siempre, una escala adicional era tomada en cuenta como 0 si el encuestador no había experimentado la opción. En el caso de la variable *dispositivo de contacto con la empresa* se evaluaron por orden de uso.

encuesta		
Interrupción de la entrevista		Por ayuda de tercera persona
Limitación en la información (reserva, miedo...)	Visita de la empresa	
Incomprensión de las preguntas		
Desconfianza en el uso de la información proporcionada		Por teléfono
Desinterés por malas experiencias anteriores	Solicitud del empresario de apoyos	Por correo electrónico
Ofensas o malos tratos		

A partir de un análisis descriptivo de las encuestas aplicadas, los resultados más significativos en lo que respecta a la variable *dificultades* fueron:

- 100 % de los encuestadores entrevistados experimentaron entre 6 y 12 de las opciones señaladas al momento de aplicar sus encuestas (el 19 % manifestó haber encontrado todas las dificultades);

- 100 % de los encuestadores tuvo problemas de *incomprensión de las preguntas* por parte del entrevistado (38 % casi siempre). En la mayoría de estos casos el motivo era un desconocimiento de la terminología administrativa;

- 48 % manifestó haber encontrado casi siempre *limitaciones en la información* a través de reserva en los datos o miedo a que la información se proporcione a instituciones públicas como el SAT o el IMSS³²;

- 33 % encontró regularmente problemas con las citas, ya sea al *concertar, posponer* o en su caso *cancelación de cita* por parte del empresario;

- aún cuando las demás opciones tuvieron valores aleatorios que no muestran un comportamiento regular en nuestro caso, es importante recordar que si constituyen barreras en el momento de obtener la información.

En relación a las facilidades encontradas podemos citar las observaciones siguientes:

³² En estas dos últimas observaciones los encuestadores efectuaron un trabajo adicional de convencimiento y de involucramiento para aclarar los conceptos administrativos o los objetivos verdaderos de la investigación, con la finalidad de no regresar con encuestas mal contestadas o incompletas.

- 62 % de los entrevistados en el ejercicio manifestó haber tenido todas las facilidades señaladas (dentro de las diferentes frecuencias) a la hora de aplicar sus encuestas en las empresas;

- 67 % de los encuestadores encontró *amabilidad por parte del empresario* al momento de ser recibidos o de aplicar la encuesta;

- 48 % de los encuestadores reconoció haber observado un *interés en el proyecto* por parte del empresario en cuanto a sus objetivos a mediano plazo;

- 43 % de los casos hubo una *solicitud del empresario de apoyos* sobre todo de asesoría para resolver problemas organizaciones, lo que nos muestra una urgencia del empresario por resolver su problemática en el corto plazo.

Finalmente, en cuanto a la tercera variable referente a los dispositivos de acceso empleados para contactar a la empresa³³ el método más utilizado es la visita directa, seguida por conocimiento personal, directorio de empresas, por teléfono, por ayuda de tercera personas, y finalmente por correo electrónico.

Propuestas para limitar el efecto de estas dificultades en la investigación

A pesar de que las dificultades encontradas en esta situación han sido, sin duda alguna, experimentadas por otros investigadores durante la realización de sus proyectos diversos, nuestra intención no es generalizar estas situaciones que limitan los resultados en nuestros trabajos de investigación. Al contrario, creemos que el compartir estas experiencias, pocas veces narradas en los informes o resultados finales, sirven para generar una discusión sobre la importancia de sentar las bases epistemológicas, metodológicas y deontológicas que consoliden a las ciencias administrativas. Por esta razón, a partir de los casos narrados y de las dificultades encontradas hemos realizado algunas acciones que nos han permitido limitar los efectos de estos obstáculos. Estas propuestas, más algunas encontradas en ejercicios similares por parte de otros investigadores son señaladas a continuación.

³³ El uso de diversas alternativas de contacto con la empresa tiene su justificación en la ausencia de bases de datos empresariales completa y actualizada de las empresas para poder establecer muestras representativas (Suárez, 2003: 22)

Para el caso de las metodologías cualitativas:

a) El investigador debe emprender acciones de negociación con los dirigentes para obtener el acceso a sus empresas y desarrollar un proyecto de investigación. El contenido de esta negociación puede estar dirigido a exponer, a las personas responsables, las principales características del proyecto de investigación a través de un protocolo de intervención o contrato de investigación. Este documento debe detallar:

- Datos personales del investigador,
- Objetivo de la investigación (tema, finalidades...),
- Características de la empresa por seleccionar (tamaño, giro, localización...),
- Apoyo institucional (Origen del financiamiento: universitario, gubernamental...),
- Metodología de investigación (características, etapas...),
- Tiempo estimado y áreas movilizadas,
- Resultados esperados (para la empresa, para el investigador...),
- Costo económico (por parte de la empresa si es necesario).

b) habiendo sido aceptado el protocolo por la organización, el investigador debe mantener una comunicación constante con los responsables y desarrollar una serie de cualidades que le ayuden a favorecer el proceso de aprendizaje entre los actores y limitar las dificultades que se producen durante la aplicación de métodos cualitativos:

- Terminología accesible. Uso de un lenguaje común para que los individuos en la organización comprendan los argumentos del investigador (St-Pierre, Schmitt, Raymond³⁴, 2007).

- Flexibilidad en la investigación. El investigador debe analizar constantemente su objeto de investigación en relación con el contexto organizacional y establecer parámetros para cambios posibles durante su proyecto sin modificar su objetivo inicial.

- Relaciones de confianza. Es recomendable que el investigador también construya progresivamente una relación de confianza con los actores evitando incorporar mayores subjetividades durante su observación e interpretación. Esta confianza se

³⁴ ST-PIERRE J., SCHMITT C., RAYMOND L. (2007). Collaboration entre chercheurs et praticiens pour la production de connaissances scientifiques et opérationnelles : Réflexions autour d'une expériences canadienne, Memoria en extenso, 2do. Congreso sobre metodologías de investigación, Université Jean Moulin-ISEOR-Academy of Management, Lyon, Francia.

retroalimenta con el desarrollo de un sentido de escucha de la información expresada por los actores, principalmente durante las entrevistas y un respeto a las reglas de deontología (uso correcto de la información obtenida).

c) Anonimato. Si es posible tanto de la empresa como del personal que haya participado en el proyecto. El evidenciar testimonios obtenidos dentro del proyecto puede generar conflictos innecesarios en el trabajo o afectar la situación de la empresa en su exterior;

d) Intersubjetividad contradictoria. El investigador debe saber manejar los datos de naturaleza cualitativa, porque su interpretación involucra a diferentes categorías de percepción, algunas veces convergentes, diferentes o contradictorias, sobre los mismos fenómenos estudiados (Savall, Zardet³⁵, 2004).

e) Inmersión-distancia del investigador. Se deben programar plazos oportunos para estar físicamente en el interior del terreno. El objetivo de mantener actividades alternadas permite a los actores de las empresas una mejor asimilación de los conceptos y al intervenir una mejor reflexión de la observación y de los resultados parcialmente obtenidos (Plane³⁶, 2000).

f) Interactividad cognitiva, donde el investigador participa en la acción y se convierte, también, en co-productor de conocimientos junto con los actores (Savall, Zardet³⁷, 2001; Cristallini³⁸, 2005), dentro de una dinámica constante de aprendizajes comunes.

A través de estas proposiciones, el investigador establece un compromiso con el empresario, quien a su vez puede comprender los probables beneficios, en términos de conocimientos operativos, que su organización adquirirá con la aplicación de la metodología.

³⁵ SAVALL H., ZARDET V. (2004). *Recherche en Sciences de Gestion : Observer l'objet complexe*, op. cit.p.345.

³⁶ PLANE J.-M. (2000). *Méthodes de recherche-intervention en management*, Paris : L'Harmattan, 256 pages.

³⁷ SAVALL H., ZARDET V., 2001, «La dimensión cognitiva (o cognoscitiva) de la investigación-intervención: la producción de conocimientos por medio de la interactividad cognitiva», traduction de l'espagnol par : FERNANDEZ M., PEÑALVA L., 1996, « La dimension cognitive de la recherche-intervention : La production de connaissances par interactivité cognitive », in *Revue Internationale de systémique*, Janvier, Vol. 10, No. 1-2, pp. 157-189.

³⁸ CRISTALLINI V. (2005). *Le concept d'interactivité cognitive : illustration par la construction du concept de loyauté professionnelle*, Université d'été de l'IAS.

En el caso de las metodologías cuantitativas:

a) fomentar la cultura de la investigación a través de la vinculación sector productivo-gobierno-academia, la experiencia que hemos tenido hasta el momento nos ha mostrado que en las ciudades “industriales” hubo más facilidad de acceso a la empresa que en otros municipios dedicados al comercio o al servicio;

b) buscar el apoyo de cámaras u organismos empresariales (relacionados con el campo de investigación) para poder contar con una base mas actualizada de las empresas existentes en el ramo o actividad. Esta acción puede igualmente facilitar el contacto con las empresas, si existe el organismo empresarial éste puede participar como socio en el proyecto;

c) al momento del contacto con el empresario es necesario proporcionarle información útil para su empresa (datos sectoriales, análisis de reportes gubernamentales...) con el objetivo de interesarlo en el intercambio de información³⁹;

d) establecer controles de seguridad en el uso de la información para evitar fugas de datos que perjudiquen a la imagen de las empresas que participan en el proyecto;

e) aún en entrevistas presénciales, el mantener un anonimato de las empresas entrevistadas limitará la incertidumbre del empresario hacia el uso incorrecto de la información proporcionada. De la misma manera, una carta compromiso puede ser firmada entre el investigador y el empresario para evitar un uso incorrecto de la información;

f) que las universidades creen equipos de investigadores con alumnos formados en técnicas de recolecta de datos para sus diversos proyectos de investigación, lo que al mismo tiempo aporta a los alumnos una experiencia sobre la realidad de las organizaciones.

Estas propuestas pueden facilitar el contacto y el acceso a la información, además de otorgar mayor objetividad a los datos recolectados en las encuestas o entrevistas con el empresario.

³⁹ Similar a las técnicas de marketing donde el encuestador entrega al encuestado muestras de un producto para interesarlo en la aplicación de la encuesta.

Reflexión final

Los casos analizados en la aplicación de metodologías cualitativas y cuantitativas y las dificultades encontradas hacen parecer que los dirigentes no creen pertinente desarrollar un proyecto de investigación en su propia empresa. Esto se convierte en un obstáculo mayor para la generación de conocimiento en ciencias administrativas, donde la absorción, la observación o la interpretación de la acción real se vuelven el objetivo único del investigador.

Sin adentrarnos en las particularidades y ventajas de ambos métodos de investigación, encontramos como inquietantes algunas observaciones hechas a lo largo de nuestra presente reflexión.

Por ejemplo, la ausencia de una cultura de la investigación origina que el empresario tenga desconfianza a este tipo de mecanismos, así como de los resultados directos o indirectos para su organización. En este aspecto, la Universidad tiene cierta responsabilidad al no vincularse directamente con los sectores productivos o al abstraerse en sus razonamientos produciendo conocimientos difíciles de asimilar por parte de los interesados.

Es también importante, incluso obligatorio, que las investigaciones tengan una relación directa con la problemática actual de las organizaciones así como de su contexto (por geografía, sector económico, cultura...). Esto permitirá una capitalización de los resultados logrados en la investigación, mejorando de manera importante, la imagen abstracta referida anteriormente.

En este artículo pudimos proponer algunas acciones que pueden favorecer el desarrollo de los proyectos de investigación además de otras acciones propuestas por otros investigadores. Dichas acciones no son normativas, ni pretenden solucionar la globalidad de problemas que pueden encontrarse al momento de investigar una situación de gestión. Nuestra intención, como lo hemos mencionado, es contribuir de alguna manera a la construcción de conocimientos válidos, fundamentados en datos objetivos, que den una estructura más sólida a las ciencias administrativas.

Debemos también recordar que nuestra reflexión se estructura en el análisis cualitativo de 3 proyectos de investigación por lo que nuestras observaciones no constituyen expresiones universales sino constataciones experimentadas en diversos momentos

de nuestra carrera de investigación. El intercambio de experiencias similares o de otras estrategias para limitar los efectos de las dificultades en el trabajo de campo podrá servir para construir una base de datos cuantitativa que entonces si pueda cumplir un carácter generalizable.

BIBLIOGRAFIA

ALLARD-POESI F., PERRET V. (2003). La recherche-action, *in* **GIORDANO Y.**, (coord.), *Conduire un projet de recherche : une perspective qualitative*, Paris : EMS, 318 pages, pp. 85-132.

BRIONES B., SÁNCHEZ V. (2004), Análisis de las dificultades en la aplicación de Metodologías de investigación cualitativas en países en desarrollo: Caso México , ISEOR-AOM, *Colloque: Traversée des frontières entre méthodes de recherche qualitatives et quantitatives*, actes du colloque, Lyon, p. 523-535.

CRISTALLINI V. (2005). *Le concept d'interactivité cognitive : illustration par la construction du concept de loyauté professionnelle*, Université d'été de l'IAS.

DAVID A. (2000a), « Logique, épistémologie et méthodologie en sciences de gestion : trois hypothèses revisitées », *in* **DAVID A., HATCHUEL A., LAUFER R.** (coord.), *Les nouvelles fondations des sciences de gestion*, Paris : FNEGE, 216 pages, pp. 83-109.

DAVID A. (2000b). « La recherche-intervention, cadre général pour la recherche en management ? », *op.cit.* p. 204,205.

DAVID A., HATCHUEL A., LAUFER R. (coord.), *Les nouvelles fondations des sciences de gestion*, Paris : FNEGE, pp. 193-213.

HATCHUEL A. (2001), « Quel horizon pour les sciences de gestion? Vers une théorie de l'action collective », *in* **DAVID A. et al.** (coord.), *Les nouvelles fondations des sciences de gestion*, Paris : FNEGE, pp. 7-43.

HATCHUEL A., (2000). « Quel horizon pour les sciences de gestion? Vers une théorie de l'action collective », *in* **DAVID A. et al.** (coord.), *Les nouvelles fondations des sciences de gestion*, Paris : Vuibert, pp. 7-43.

MOISDON J.C. (1984), « Recherche en gestion et intervention », *Revue Française de Gestion*.

NOGUERA F., MOULETTE P. (2004). Une méthode de recherche et d'observation in situ en sciences de gestion : cas de la recherche expérimentation, ISEOR-AOM,

Colloque: Traversée des frontières entre méthodes de recherche qualitatives et quantitatives, actes du colloque, Lyon, France.

PATUREL R., VOYANT O. (2004). Noblesse et intérêt du métier de chercheur, *Colloque: Traversée des frontières entre méthodes de recherche qualitatives et quantitatives*, actes du colloque, Lyon, France.

PLANE J.-M. (2000). *Méthodes de recherche-intervention en management*, Paris : L'Harmattan, 256 pages.

PLANE J.-M. (2003). *Management des organisations : théories, concepts, cas*, Paris : Dunod, p. 198,199.

SAMPIERI R., BAPTISTA L., COAUT P. (2006). Metodología de la investigación, México, McGraw-Hill, 1998. 4a. ed.

SANCHEZ TREJO V., BRIONES RODRÍGUEZ B. (2007). La utilidad de los métodos de investigación cualitativa en el estudio de la problemática de la PyME, Memoria en extenso, 2do. Congreso sobre metodologías de investigación, Université Jean Moulin-ISEOR-Academy of Management, Lyon, Francia.

SAVALL H., ZARDET V. (2004), *Recherche en Sciences de Gestion : Observer l'objet complexe : Approche Qualimétrique*, Paris : Economica, 432 pages.

SAVALL H., ZARDET V., 2001, «La dimension cognitive (o cognoscitiva) de la investigación-intervención: la producción de conocimientos por medio de la interactividad cognitiva», traduction de l'espagnol par : **FERNANDEZ M., PEÑALVA L.**, 1996, « La dimension cognitive de la recherche-intervention : La production de connaissances par interactivité cognitive », in *Revue Internationale de systématique*, Janvier, Vol. 10, No. 1-2, pp. 157-189.

ST-PIERRE J., SCHMITT C., RAYMOND L. (2007). Collaboration entre chercheurs et praticiens pour la production de connaissances scientifiques et opérationnelles : Réflexions autour d'une expériences canadienne, Memoria en extenso, 2do. *Congreso sobre metodologías de investigación*, Université Jean Moulin-ISEOR-Academy of Management, Lyon, Francia.

SUAREZ T., (2003). «La pequeña empresa como sujeto de estudio: Consideraciones teóricas, metodológicas y prácticas», *Revista Administración y organizaciones*, Año 5, No. 10, México: UAM, pp. 15-26.

THIETART R.-A. (coll.). (1999). *Méthodes de recherche en management*, Paris : Dunod, 535 pages.

WACHEUX F. (1996), *Méthodes qualitatives et recherche en Gestion*, Paris : Economica, 290 pages